图书情报工作
第65卷 第17期 2021年9月

供需适配性理论视域下公共数字文化服务满意度研究*

陶成煦 沈超 完颜邓邓
湘潭大学公共管理学院 湘潭 411105

摘 要：[目的/意义]对公共数字文化服务满意度进行研究，以促进服务的供给侧进一步对接需求端。[方法/过程]依据供需适配性理论的4项标准，构建公共数字文化服务满意度评价模型。以量表问卷形式回收数据，并采用验证性因子分析以及路径分析，对模型进行检验。同时，对量表结果进行统计分析。[结果/结论]研究表明，供需适配性理论的相关性、可及性、质量性、相适性这4项指标均会对用户满意度产生显著正向影响关系，且这4项指标的得分均较低，公共数字文化服务在供需适配上还存在较大提升空间。

关键词：公共数字文化服务 供需适配 满意度
分类号：G252
DOI：10.13266/j.issn.0252-3116.2021.17.006

1 引言

公共数字文化服务以满足公众基本数字文化需求为目标，以资源数字化、传播网络化、技术智能化、服务泛在化、管理实体化为形式，具有平等性、互动性、公众性、数字技术性等特点[1]。随着时代发展，借助于新兴技术的公共数字文化服务在服务手段、服务形式、服务内容等方面不断创新与突破。2017年8月，文化部(原)印发的《文化部"十三五"时期公共数字文化建设规划》提出"到2020年，基本建成与现代公共文化服务体系相适应的开放兼容、内容丰富、传输快捷、运行高效的公共数字文化服务体系"[2]。如今，公众对于公共数字文化服务供需适配的满意度如何，公共数字文化服务供给侧该如何进一步对接需求端，值得广泛讨论。

为此，本研究借鉴供需适配性理论的4项标准，立足公共数字文化服务的特点及其内涵，从理论的相关性、可及性、质量性以及相适性4个方面，设计公共数字文化服务满意度评价指标及评价模型，并对其进行实证检验，希冀把握并提升公众对公共数字文化服务供需适配的满意度，并进一步明确服务供给侧的优化方向。

2 相关研究回顾

笔者通过文献调研发现，尽管国内外学界对公共文化服务用户评价或用户满意度开展了相关研究，但从整体上探讨公共数字文化服务满意度的研究较少。不过，公共数字文化服务满意度研究的实质就是调查服务用户，探究服务的需求端。因此，笔者对近年来国内外围绕公共数字文化服务需求端的研究进行了梳理，并将其总结为以下几个方面：

2.1 公共数字文化服务用户使用需求研究

把握用户需求是明确公共数字文化服务建设方向的必要举措。肖希明等[3]以图书馆、博物馆为例，对公共数字文化服务的用户需求进行了调查。唐义[4]发现公众需要通过不同平台获取文化资源，认为应将档案馆的资源纳入到公共数字文化资源整合范畴。韦景竹等[5-6]探究了公众需求下的服务资源建设的版权问题，并调查了公众对服务的资源需求等。汝萌等[7]、完颜邓邓等[8-9]、戴艳清等[10-11]对公共数字文化服务利用等问题进行了调查，认为当前服务供给与公众需求之间存在一定距离。冯献等[12]探索了数字化对北京市村民公共文化服务可及性的影响与作用机制。余敏等[13]构建了服务需求影响因素的概念模型，并进行了实证检验。M. Agosti等[14]基于用户需求，探讨了一种适合文化遗产网站的跨站点用户建模平台，文化遗产网站能够以此向用户提供定制服务。N. Younghee等[15]通过分析图书馆的图书借阅数据以及与图书馆

* 本文系国家社会科学基金青年项目"公共数字文化服务供给的不平衡不充分问题及对策研究"(项目编号：18CTQ003)研究成果之一。
作者简介：陶成煦(ORCID：0000-0001-8922-5203)，硕士研究生；沈超(ORCID：0000-0002-3094-5342)，硕士研究生；完颜邓邓(ORCID：0000-0003-3192-8242)，副教授，博士，硕士生导师，E-mail：wanyan678@163.com。
收稿日期：2021-03-14 修回日期：2021-06-14 本文起止页码：57-68 本文责任编辑：易飞

相关的社交媒体数据,对图书馆用户需求进行了预测,并提出了 4 项服务改进意见。

2.2 公共数字文化服务用户使用评价研究

通过对公共数字文化服务进行用户使用评价,能够有效找准服务供需矛盾的症结。王锰等[16]确定和识别了影响公共数字文化服务的用户感知因素,并提出了服务效能的用户接受概念模型。戴艳清等[17]、韦景竹等[18]、刘睿等[19]、陈则谦等[20]设计了公共数字文化服务平台用户评价指标或模型,对服务平台的用户使用体验进行了评价。G. Sarah 等[21]围绕多伦多大学斯卡伯勒图书馆服务网站的易用性,对其进行了用户使用评价,并提出了网站的改进建议。L. Luo 等[22]利用自填式问卷对加纳温尼巴教育大学图书馆的参考服务进行了用户体验评价,据此提供了改进图书馆参考服务用户使用体验的建议。

2.3 公共数字文化服务用户使用行为研究

对公共数字文化服务用户使用行为进行研究,对优化服务供给策略同样具有重要意义。高峰等[23]发现公众虽然认可公共数字文化资源受版权保护,但却存在侵犯资源版权的行为,认为应培育尊重版权的氛围、加强公众版权意识、防范版权风险并设置版权馆员岗位。王锰等[24-25]对乡村公共数字文化服务中用户信息规避行为进行了研究,构建了包涵个人因素、环境因素、信息因素以及技术因素 4 个主范畴的用户信息行为规避框架,同时开发了用户信息规避行为影响机理量表。E. Borteye 等[26]考察了库马西非洲研究所中 Manhyia 档案馆的用户使用记录,并用 SPSS 软件对其进行了分析。S. Hennicke[27]对德国联邦档案馆的用户信息检索行为进行了探讨,并提出了改进档案信息系统访问体验的对策。

综上所述,国内外学者围绕公共数字文化服务需求端开展了诸多研究,对于了解需求端的实际情况并有针对性地制定公共数字文化服务供给计划具有积极作用,同时,也为本研究奠定了研究基础。不过,绝大多数研究在研究主题与研究方法上与公共数字文化服务用户满意度并不直接相关。并且,缺乏必要的理论支撑。故而,本研究提出了供需适配性理论视域下公共数字文化服务满意度这一研究命题。

3 供需适配性理论视域下公共数字文化服务满意度评价模型构建

英国学者斯蒂芬·德沃鲁和沙琳·库克在《需要和权利资格:转型期中国社会政策研究的新视角》[28]一书中,探讨了社会政策与社会需求之间的问题。他们认为,配置给社会政策的资源及其使用不可避免地会反映中央政府政策制定者以及财政、技术支持提供者的利益和关注点,导致自上而下的干预设计,从而较少考虑社会实际与政策目标人群的需求,使政策供给与需求之间出现差距。他们指出,这种差距可能会表现为不同形式。例如,贫困人群也许会得不到或用不上政策所带来的社会服务与社会产品,又或者社会服务与社会产品供给低效、质量不高,等等。于是,为评价社会政策能否满足社会需求,他们提出了供需适配性理论的 4 项标准。

这 4 项标准分别为相关性、可及性、质量性以及相适性。根据斯蒂芬·德沃鲁和沙琳·库克的表述:①相关性是指提供给贫困人群与弱势人群的产品与服务是否考虑了他们的实际需求与迫切需求;②可及性是指提供给贫困人群与弱势人群的产品与服务是否具有物理、经济的可及性以及获得产品与服务的条件、资格是什么;③质量性即提供给贫困人群与弱势人群的产品与服务是否达到一定标准;④相适性则是递送产品和服务的干预与机制是否考虑了贫困人群与弱势人群的活动和约束。随后,他们以非洲国家马拉维的教育供给为例,运用这 4 项标准对其进行了分析。

随着数字时代的到来,公众的文化消费需求发生了极大改变。为适应这一变化,公共文化服务领域中逐渐衍生出公共数字文化服务。作为公共文化服务的组成部分,公共数字文化服务的基本目标同样是保障社会大众的基本文化需求,"公共性"是其本质特征。也正因如此,为保障服务的"公共性",服务供给必须借助国家力量。此外,有别于传统公共文化服务,公共数字文化服务是数字时代的产物,具有鲜明的时代特征,必须依附于数字技术生存与发展。因此,从内容上说,公共数字文化服务是政府提供的满足公众基本公共数字文化需求的公共数字资源、技术、载体以及设施等的总和,从而体现着公开透明, 均等普惠、互动互益等特点[29]。

自 2002 年起,我国相继启动了全国文化信息资源共享工程等公共数字文化服务项目。并且,近年来,随着公共数字文化服务建设的纵深发展,公共数字文化服务体系也逐渐形成并完善。不过,长期以来,我国公共文化服务领域投入不足,尚无法较好地适应快速发展的经济社会。更为重要的是,在过去很长一段时间内,我国在公共文化服务建设中采取大包大揽的传统模式,虽然服务体系建设取得了极大进展,但这种自上

而下的服务供给方式难免造成供给与需求之间的失衡,对此已有大量研究予以了证明。于是,将供需适配性理论应用于政府所主导的社会服务范畴的公共数字文化服务,对服务满意度进行评价具有合理性。

斯蒂芬·德沃鲁和沙琳·库克所提出的供需适配性理论的4项标准,主要针对的是社会服务与贫困人群、弱势人群之间的供需矛盾问题,并没有将整个社会大众囊括进来。考虑到公共数字文化服务的"公共性"特征以及为把握社会大众对公共数字文化服务满意度的需要,本研究对供需适配性理论的4项标准进行了适应性改造,以更好地开展面向公众的公共数字文化服务满意度评价,如表1所示:

表1 供需适配性理论下公共数字文化服务满意度评价标准

标准	含义
相关性	提供给公众的服务是否考虑了他们的实际需求与迫切需求
可及性	提供给公众的服务是否具有物理、经济的可及性以及获得服务的条件、资格是什么
质量性	提供给公众的服务是否达到一定标准
相适性	递送服务的干预与机制是否考虑了公众的活动和约束

在此基础上,本研究依据评价标准,同时,结合公共数字文化服务的特点与内涵,并参考了相关研究,设计了基于供需适配性理论的公共数字文化服务满意度评价指标(见表2)。其中:①相关性即公共数字文化服务是否满足公众需求,这一维度指向公共数字文化服务的资源、设施、设备以及活动;②可及性即公共数字文化服务是否具有物理、经济的可及性以及获得服务的条件与资格,包括服务平台易操作性、服务设施易到达、服务设施开放时间合理性、服务基本免费以及服务信息的普遍性;③质量性指公共数字文化服务是否达到一定标准,对这一维度的指标设计,主要从服务人员、服务设施、服务设备、服务平台、服务资源、以及服务活动展开;④相适性即递送服务的干预与机制是否考虑了公众的活动与约束,换言之,服务是否与公众的生活习惯、生活方式与能力相契合。这一维度指向平台个性化页面与推送、服务内容的针对性设计、服务形式的多样性以及服务对弱势群体的关怀。此外,本研究还引入了"用户满意度"作为因变量,用以测量服务相关性、可及性、质量性、可适性对用户满意度的影响。

表2 基于供需适配性理论的公共数字文化服务满意度评价指标设计

标准	观测指标	来源
相关性	XG1 公共数字文化资源能够满足当前需求	王猛等[30];胡唐明等[31];戴艳清[10];韦景竹等[18];钱丹等[32]
	XG2 公共数字文化设施能够满足当前需求	汝萌等[7];胡唐明等[31];苏祥等[33]
	XG3 公共数字文化设备能够满足当前需求	卢章平等[34]
	XG4 公共数字文化活动能够满足当前需求	苏祥等[33];陈则谦等[20]
可及性	KJ1 公共数字文化服务平台操作简单、检索便利,没有无效链接	戴艳清[10];韦景竹等[18];刘睿等[19];钱丹等[32]
	KJ2 公共数字文化服务设施距离较近,方便到达	谢雨婷[35];冯献等[36];赵益民等[37]
	KJ3 公共数字文化设施开放时间合理	谢雨婷[35];陈忆金等[38]
	KJ4 公共数字文化服务基本免费	谢雨婷[35];冯献等[36];赵益民等[37];陈忆金等[38]
	KJ5 经常看到有关公共数字文化服务的信息,这些信息对于我了解并使用公共数字文化服务有较大帮助	付渤达等[39];余敏等[13]
质量性	ZL1 公共数字文化服务人员服务能力较强	完颜邓邓等[40];钱丹等[32]
	ZL2 公共数字文化服务设施质量较高	熊春林等[41]
	ZL3 公共数字文化服务设备先进、使用流畅	卢章平等[34]
	ZL4 公共数字文化服务平台功能健全	姚媛等[42]
	ZL5 公共数字文化资源优质	郝春柳等[43]
	ZL6 公共数字文化活动精彩、有吸引力	卢章平等[34];郝春柳等[43]
相适性	XS1 公共数字文化服务平台能够根据个人喜好提供个性化页面和推送服务	戴艳清等[17];韦景竹等[18];刘睿等[19];施国洪等[44]
	XS2 当地开展的公共数字文化服务能够根据居民的年龄、学历、职业、偏好等进行有针对性的内容设计	卢章平等[34]
	XS3 当地能够根据居民的生活方式与日常习惯开展形式多样的公共数字文化服务	陈则谦等[20]
	XS4 当地开展的公共数字文化服务能够照顾弱势群体,如将服务送到家,或组织生活技能培训等	陈则谦等[20]
用户满意度	SA1 对公共数字文化服务在资源、设施、设备、活动等方面感到满意	本研究自拟
	SA2 对能够轻易获取公共数字文化服务感到满意	本研究自拟
	SA3 对公共数字文化服务质量感到满意	本研究自拟
	SA4 对公共数字文化服务能够契合公众的生活环境、生活方式与能力感到满意	本研究自拟

基于上文对服务满意度评价标准以及评价指标的设计，本研究构建了供需适配性理论视域下公共数字文化服务满意度评价模型，如图 1 所示：

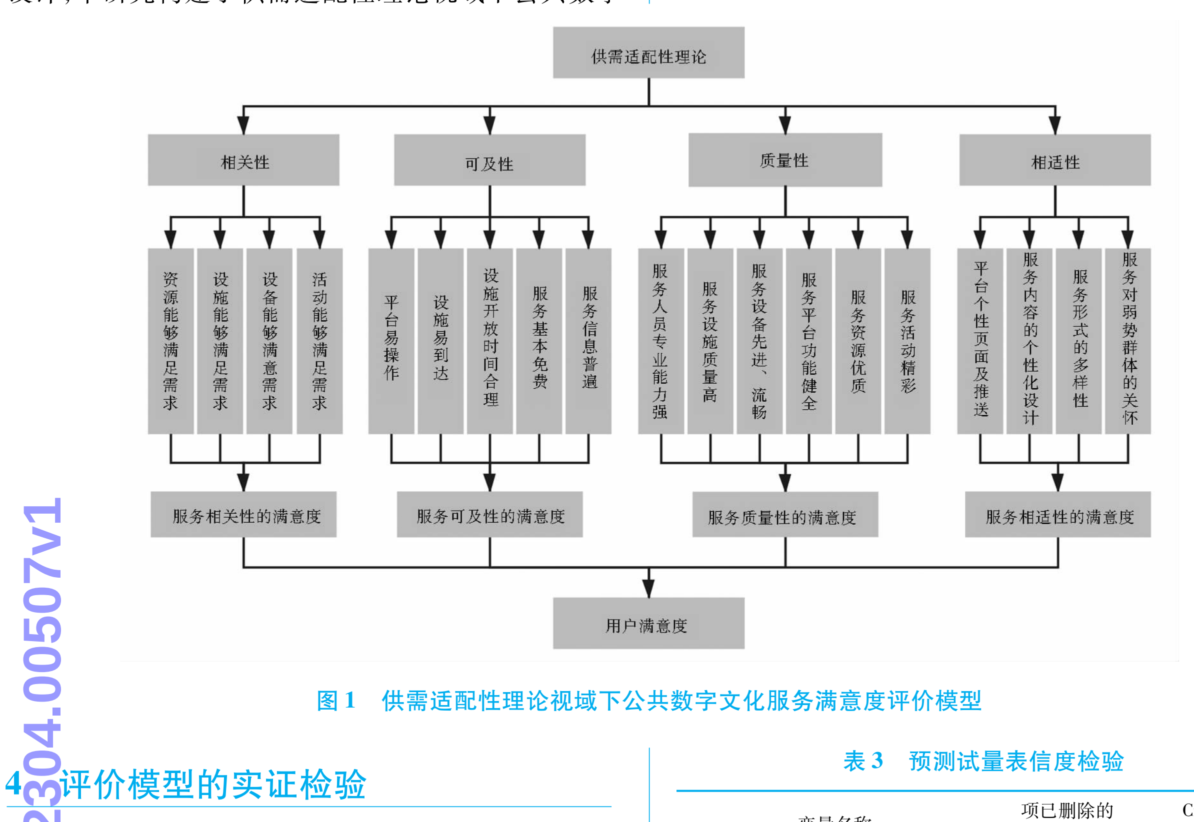


图 1　供需适配性理论视域下公共数字文化服务满意度评价模型

4　评价模型的实证检验

4.1　问卷设计与预测试

为了解公众对公共数字文化服务供需适配的满意度，本研究依据服务满意度评价模型，设计了量表问卷的主要内容。问卷涵盖两部分：第一部分是问卷填写者的基本信息，包括性别、年龄、职业、学历、每月使用公共数字文化服务次数等；第二部分为量表部分，包括评价模型中 5 个一级指标所对应的二级指标，并采用 Likert 量表的 5 分记分法，将评价选项设计为“非常不同意”“不同意”“不确定”“同意”“非常同意”，分别记为 1 分、2 分、3 分、4 分、5 分，以反映填写者态度的强弱。此外，为使填写者准确理解各题项，在问卷开头对公共数字文化服务的概念进行了说明，并在每一题项后对该题项涉及的内容进行了必要解释。

在正式发放问卷前，需对量表问卷进行预测试，以检验量表问卷的各题项是否具有足够的信度。笔者于 2020 年 11 月 5 日 –24 日，利用问卷星平台，面向全国范围内的公众，共发放 312 份问卷。问卷回收后，对其进行筛选，共得到 246 份有效问卷。量表的变量为 23 个，样本量为 246 个，样本量超出变量的 10 倍，说明样本容量足够。笔者采用 Cronbach's alpha 系数对其进行信度分析，分析结果如表 3 所示：

表 3　预测试量表信度检验

变量名称	项已删除的 alpha 系数	Cronbach alpha 系数
XG1 资源能够满足需求	0.881	0.841
XG2 设施能够满足需求	0.879	
XG3 设备能够满足需求	0.882	
XG4 活动能够满足需求	0.876	
KJ1 服务平台操作的便利性	0.879	0.833
KJ2 设施较近，方便到达	0.879	
KJ3 设施开放时间合理	0.880	
KJ4 服务基本免费	0.886	
KJ5 服务信息的普遍性	0.880	
ZL1 服务人员的专业能力	0.877	0.881
ZL2 服务设施的质量性	0.876	
ZL3 服务设备的质量性	0.876	
ZL4 服务平台的健全性	0.877	
ZL5 服务资源的优质性	0.880	
ZL6 服务活动丰富、精彩	0.878	
XS1 服务平台的个性化功能	0.877	0.833
XS2 服务内容的针对性打造	0.877	
XS3 服务形式的多样性	0.877	
XS4 服务对弱势群体的关怀	0.875	
SA1 对服务的相关性感到满意	0.879	0.819
SA2 对服务的可及性感到满意	0.880	
SA3 对服务的质量性感到满意	0.883	
SA4 对服务的相适性感到满意	0.877	

由表 2 可知，量表 5 个维度的信度介于 0.819 –

0.881之间，量表信度较好。从23个变量的"项已删除的alpha系数"来看，任意题项被删除后，信度系数并不会有明显上升，因此可以对所有题项予以保留。

4.2 问卷正式发放与样本特征

由预测试可知，量表各题项的信度较好，所有题项均可保留。因此，预测试的量表问卷数据可用于进一步分析。为了扩大样本量，尽可能全面了解公众对公共数字文化服务供需适配的满意度，笔者于2020年11月24日－12月12日，同样利用问卷星平台，面向全国范围内的公众发放问卷。经过筛选，共得到359份有效问卷，加上预测试中的有效问卷数量，共605份问卷。样本的人口统计特征如表4所示：

表4 样本人口统计特征

项目		数量/个	百分比/%	项目		数量/个	百分比/%
性别	男	262	43.30	职业	企业工作人员	238	39.34
	女	343	56.69		学生	114	18.84
年龄	18岁以下	13	2.15		教师	53	8.76
	18－44岁	485	80.17		公务员/事业单位员工(不含教师)	53	8.76
	45－59岁	81	13.39		个体户/私企业主	57	9.42
	60岁及以上	26	4.30		务农人员	16	2.64
常住地	城市	421	69.59		自由职业者	47	7.77
	乡村	184	30.41		无业/失业/下岗人员	14	2.31
使用频率	1－5次	317	52.40	学历	小学及以下	13	2.15
	6－12次	191	31.57		初中	43	7.11
	13－21次	78	12.89		高中/中专/职高	90	14.88
	22次及以上	19	3.14		大专	111	18.35
					本科	299	49.21
					硕士研究生	40	6.61
					博士研究生	9	1.49

4.3 数据分析

4.3.1 信度分析

采用Cronbach's alpha系数对量表进行信度分析，结果见表5。量表的整体信度为0.871，各潜变量的Cronbach's alpha系数均大于0.8，表明量表问卷的内部一致性良好，量表信度可靠。

表5 量表信度检验

潜变量	Cronbach alpha系数	Total Cronbach alpha系数
相关性	0.833	
可及性	0.838	
质量性	0.868	0.871
相适性	0.842	
用户满意度	0.826	

4.3.2 效度检验

(1)模型拟合效度分析。模型拟合指标用于整体模型拟合效度情况分析，其涵盖的指标众多，通常使用卡方自由度比、GFI、RMSEA、RMR、CFI、NNFI这几个常见的指标进行分析。对量表问卷的23个观测变量进行模型拟合效度分析，结果见表6。可以看出，各指标数据均符合判断标准。因此，量表问卷的模型拟合度较好。

表6 模型拟合效度分析

常用指标	卡方自由度比 x^2/df	GFI	RMSEA	RMR	CFI	NNFI
判断标准	<3	>0.9	<0.1	<0.1	>0.9	>0.9
值	2.906	0.919	0.056	0.082	0.930	0.919

(2)模型收敛效度分析。AVE(平均方差萃取)和CR(组合信度)可用于收敛效度的评价标准。当各因子的CR值大于0.7，AVE值大于0.5时，通常认为模型收敛效度较好。由表7可知，模型各因子的CR值与AVE值均达到评价标准。并且，各观测变量的标准载荷系数均大于0.5。这表明模型收敛效度较好。

(3)模型区分效度分析。使用AVE平方根值与因子间相关系数大小对比进行区分效度分析，结果见表8。表中最后一行为AVE平方根值，其余值为相关系数。AVE平方根值可表示因子的"聚合性"，相关系数表示相关关系，若因子"聚合性"很强(强于与其他因子间的相关系数绝对值)，则能说明模型具有区分效度。此外，若各因子AVE平方根值大于该因子与其他因子的相关系数绝对值，则说明模型具有良好的区分效度。由表8可以看出，各因子AVE平方根值均大于与其他因子间的相关系数值。因此，模型区分效度较好。

表 7　模型收敛效度分析

潜变量	观测变量	Estimate	CR	AVE
相关性	XG1 资源能够满足需求	0.724	0.836 8	0.563 4
	XG2 设施能够满足需求	0.707		
	XG3 设备能够满足需求	0.850		
	XG4 活动能够满足需求	0.712		
可及性	KJ1 服务平台操作的便利性	0.687	0.839 2	0.511 2
	KJ2 设施地点较近,方便到达	0.718		
	KJ3 设施开放时间的合理性	0.684		
	KJ4 服务基本免费	0.777		
	KJ5 服务信息的普遍性	0.705		
质量性	ZL1 服务人员的专业能力	0.723	0.868 7	0.525 2
	ZL2 服务设施的质量性	0.689		
	ZL3 服务设备的质量性	0.709		
	ZL4 服务平台的健全性	0.740		
	ZL5 服务资源的优质性	0.798		
	ZL6 服务活动丰富、精彩	0.683		
相适性	XS1 服务平台的个性化功能	0.720	0.846 3	0.580 8
	XS2 服务内容的个性化设计	0.861		
	XS3 服务形式的多样性	0.711		
	XS4 服务对弱势群体的关怀	0.747		
用户满意度	SA1 对服务的相关性感到满意	0.702	0.828 6	0.547 9
	SA2 对服务的可及性感到满意	0.748		
	SA3 对服务的质量性感到满意	0.796		
	SA4 对服务的相适性感到满意	0.711		

表 8　模型区分效度分析

	相关性	可及性	质量性	相适性	用户满意度
相关性	0.563				
可及性	0.213 ***	0.511			
质量性	0.255 ***	0.143 ***	0.525		
相适性	0.370 ***	0.333 ***	0.358 ***	0.581	
用户满意度	0.223 ***	0.216 ***	0.301 ***	0.384 ***	0.548
AVE 平方根	0.751	0.715	0.725	0.762	0.740

（4）路径系数及显著性水平。由表 9 可知,各自变量与因变量之间均存在显著相关关系,模型因子影响路径见图 2。

表 9　系数估计结果

	Estimate	C. R.	P
相关性↔可及性	0.213	4.257	***
相关性↔质量性	0.255	5.061	***
相关性↔相适性	0.370	6.862	***
可及性↔质量性	0.143	2.962	0.003
可及性↔相适性	0.333	6.372	***
质量性↔相适性	0.358	6.806	***
用户满意度↔相关性	0.223	4.383	***
用户满意度↔可及性	0.216	4.256	***
用户满意度↔质量性	0.301	5.775	***
用户满意度↔相适性	0.384	6.986	***

注:“ ***”表示 0.01 水平上显著,表格中的 C. R. 值,即 t 值

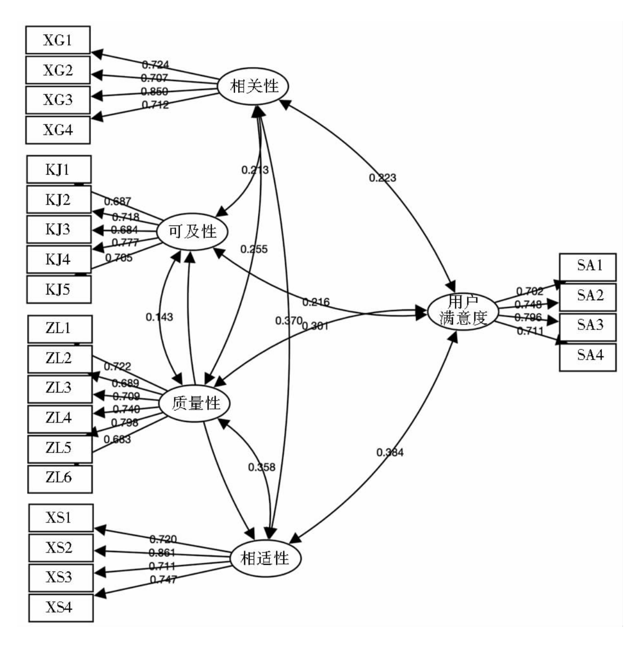


图 2　模型因子影响路径

4.3.3　问卷题项填写结果统计

对问卷变量填写结果进行统计,如表 10 所示,各观测变量的均值较为接近,介于 3.1 - 3.8 之间。自变量中,填写“同意”以及“非常同意”的人数之和超过半数的仅有 XG3、KJ4、ZL5、XS2,而因变量中仅有 SA3 这一个题项所填“同意”以及“非常同意”的人数之和超过半数。

对量表填写情况进行计算后得出各维度均值以及总体均值,结果如图 3 所示。由此可以看出,量表总体均值为 3.35,各自变量均值由高到低依次是质量性(3.61)、可及性(3.46)、相关性(3.34)、相适性(3.22),因变量用户满意度均值为 3.35。总体均值与各维度均值均未达到 4。综上所述,公共数字文化服务在供需适配性理论 4 项标准上的表现情况并不如人意,尚存在较大的提升空间。

5　结果与结论

（1）在公共数字文化服务相关性这一维度中,路径系数较大的是资源和设备,分别为 0.724 和 0.850,平均得分为 3.29 和 3.59。说明当前公众对公共数字文化服务资源与设备并不满意,而通过优化资源与设备的供给能够显著提高用户满意度水平。

尽管,我国自 21 世纪伊始就不断加大公共数字文化服务资源供给力度,资源的数量与质量显著提高,但在这一过程中,仍有诸多问题有待解决:①供给主体单一。多年前,学界就倡导社会力量应参与公共文化资源供给,并且实践中也有了一定进展。不过,政府在资

表 10　量表填写情况统计

潜变量	观测变量	非常不同意/%	不同意/%	不确定/%	同意/%	非常同意/%	均值
相关性	XG1	7.2	14.2%	37.8	27.6	13.0	3.25
	XG2	6.2	17.5	36.6	25.7	13.7	3.23
	XG3	9.4	11.2	20.1	29.2	29.9	3.59
	XG4	5.2	17.6	35.5%	24.7%	16.6%	3.30
可及性	KJ1	4.7%	12.8%	40.8%	25.9%	15.5%	3.35
	KJ2	4.6%	14.0%	37.5%	26.4%	17.3%	3.38
	KJ3	3.6%	12.5%	39.6%	28.5%	15.5%	3.40
	KJ4	6.4%	8.9%	20.3%	30.9%	33.3%	3.76
	KJ5	4.6%	14.2%	35.3%	27.9%	17.8%	3.40
质量性	ZL1	4.1%	18.8%	36.1%	25.1%	15.7%	3.29
	ZL2	5.6%	15.3%	38.8%	27.1%	13.0%	3.27
	ZL3	5.2%	16.1%	38.6%	24.7%	15.0%	3.28
	ZL4	5.4%	14.2%	35.7%	27.2%	17.3%	3.37
	ZL5	7.2%	11.2%	20.6%	32.3%	28.4%	3.63
	ZL6	4.6%	15.7%	38.3%	25.2%	16.0%	3.32
相适性	XS1	7.6%	18.8%	36.5%	24.4%	12.5%	3.16
	XS2	10.7%	16.3%	20.0%	26.6%	26.2%	3.41
	XS3	7.4%	19.8%	36.8%	24.7%	11.0%	3.12
	XS4	7.6%	18.8%	34.3%	24.6%	14.5%	3.20
用户满意度	SA1	3.8%	19.6%	35.0%	28.5%	12.8%	3.27
	SA2	5.6%	17.8%	32.5%	31.7%	12.2%	3.27
	SA3	7.7%	12.3%	22.8%	31.0%	25.9%	3.55
	SA4	2.8%	20%	36%	25.7%	15.3%	3.31

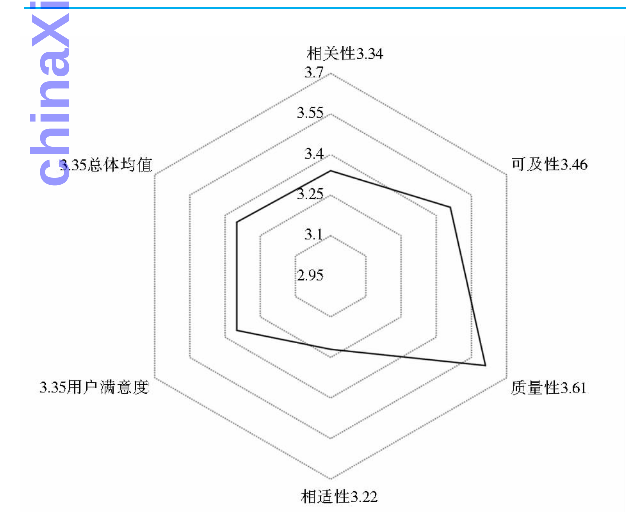


图 3　量表维度均值情况雷达图

源供给中仍然占据较大席位，社会力量参与明显不足，资源供给乏力。②资源内容不足。现如今，商业化的数字文化资源内容丰富多样，相较而言，公共数字文化服务资源则逊色许多。笔者所在课题组就曾对湖南公共数字文化服务供给与利用情况以及城市记忆工程数字资源建设情况进行过调查[8－9,45]，发现公共数字文化服务资源供给数量较少，类型单一，与公众需求之间存在较大差距。③资源供给分散。为满足公众“一站式”获取公共数字文化服务资源的需要，多年来，社会广泛呼吁打破各公共文化机构间的体制壁垒，整合各机构的公共数字文化服务资源。从目前来看，实现这一目标仍任重道远。因而，为优化公共数字文化服务资源供给，以满足公众需求，应从以下几个方面着手：①推进公共数字文化服务资源多元主体供给。目前，我国中央及地方均围绕社会力量参与公共文化服务供给出台了政策法规，但其中却较少涉及社会力量参与公共数字文化服务资源供给的内容。我国中央及地方有必要在现有的制度体系中，制定社会力量参与公共数字文化服务资源供给的内容，围绕资源采集、资源处理、资源存储、资源传输以及资源推广等方面，出台社会力量参与资源供给的具体细则。同时，强化社会力量参与资源供给的激励机制。②加强公共数字文化服务资源内容建设。首先，各地区应立足特色，制定资源

建设规划。例如,江苏省在《江苏省国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标的建议》中就提出,加快推进优秀传统文化创造性转化、创新性发展,着力塑造"水韵江苏"人文品牌[46]。其次,围绕数据库发展规划、资源采集、资源组织方式、资金保障等方面,以公众需求为导向进行资源选题论证。最后,对资源类型进行合理规划,在建设特色数据库的同时,加强面向新媒体服务的资源建设[47]。③加快公共数字文化服务资源整合。学界已经围绕这一问题从多角度、多方面展开了较多讨论,笔者对此不再赘述。但需要指出的是,尽管我国在短时间内无法破除公共文化机构间的体制壁垒,但随着时代进步,在技术上实现全国范围内公共数字文化服务资源的整合兴许不成问题。尤其是2021年1月28日,我国发布了《国家文化大数据标准体系》,为文化大数据提供了分类、标识与估值的方法支撑,促进了文化大数据库建设[48]。相信,随着标准建设不断深化与应用以及各公共文化机构加快文化资源与数字技术的融合,我国公共数字文化服务资源整合程度将不断提高。

公共数字文化服务设备是公共数字文化服务资源的重要载体,包括电子书报借阅机、文化资源智能互动播出终端、文化应用互动服务终端、智能音箱、电脑等。近年来,全国各地区的公共数字文化服务设备均实现了提档升级,但仍存在不足。表现在:①我国偏远地区与东部地区在设备投入上不平衡;②设备闲置、浪费现象严重;③设备维护与更新速度较慢[49]。政府应合理配置公共数字文化服务设备供给,立足实际,对偏远地区进行重点帮扶。同时,定期对设备投入及使用情况进行检查,对闲置设备予以妥善处理。此外,智能时代下,公众对于服务体验的要求越来越高。公共数字文化服务设备应紧跟时代,充分运用人机交互、虚拟现实、增强现实、3D打印等现代技术,不断提高科技感、现代感与智能感。例如,2019年,国家图书馆就引入了智能机器人,实现了人脸识别、迎宾讲解、智能交互、书籍检索、读者卡信息查询等功能[50]。

(2)公共数字文化服务可及性这一维度中,服务设施易到达、服务基本免费的路径系数相对较高,分别为0.718、0.777。二者的平均得分为3.39与3.76。

目前,我国已经初步建成了覆盖城乡的公共文化设施网络,截至2019年底,全国共建有博物馆5 535个、美术馆559个、公共图书馆3 196个、文化馆3 326个、文化站40 747个、基层综合性文化服务中心564 277个[51]。但尽管如此,公共文化设施建设仍然有待加强:①公共文化设施多集中于市县区级,乡镇村社尚未建成完整的分馆服务机制,县、乡图书总馆分馆尚未实现通借通还目标,总分馆制建设仍未达标;②地方财政无力维持公共文化设施的维护与运营,出现"有钱建、无钱管"的局面;③设施利用率较低,部分文化设施被闲置或挪作他用,沦为地方政府"装门面"的工具[52]。为解决上述问题,应根据社会发展水平、人口结构、环境条件及公共文化事业发展需要,合理规划设施数量、种类和规模,完善公共文化设施网络。细化中央与地方在公共文化设施上的支出责任,拓宽地方政府管理公共文化设施的资金渠道,并建立公共文化设施资产统计报告制度。同时,将公共文化设施的建设与运营纳入基层综合目标责任管理考核体系。

为保证服务的"公共性"特征,公共数字文化服务应对公众予以免费或低费。早在2011年2月,我国就出台了《关于推进全国美术馆公共图书馆文化馆(站)免费开放工作的意见》。2017年3月施行的《公共文化服务保障法》则将免费开放的公共文化设施扩大到了博物馆、科技馆、纪念馆、体育场馆、广播电视播出传输覆盖设施、公共数字文化服务点等。为缓解地方政府的财政压力,2020年6月,国务院办公厅印发《公共文化领域中央与地方财政事圈和支出责任划分改革方案的通知》,指出将基层公共文化设施免费或低收费开放,确认为中央与地方共同财政事权,由中央财政与地方财政共同给予经费补助[53]。未来,我国应从3个主要方面对免费开放制度作进一步完善:①扩大公共文化设施免费开放范围,推动工人文化宫、青少年宫、妇女儿童活动中心等逐步免费开放;②长久以来,我国对公共文化设施免费开放的补助资金数额固定不变,需提高免费开放补助资金标准;③为充分发挥资金使用效益,应建立免费开放补助资金与服务绩效挂钩的实施办法[54]。同时,完善非基本公共文化服务优惠制度。

(3)公共数字文化服务质量性这一维度中,服务人员专业能力、服务平台功能健全性的路径系数较大且得分均值较低,路径系数为0.722、0.740,得分均值为3.29、3.37。

公共数字文化服务人员应具备相应的专业能力,以保证较高的服务水平。从公共图书馆和群众文化机

构来看,2019年,全国公共图书馆从业人员57 796人,比上年末增加194人,其中高级职称和中级职称人员分别占12.1%、32.1%;群众文化机构从业人员190 068人,其中高级职称和中级职称人员分别占3.5%、9.2%[55]。可见,高质量从业人员仍然短缺。为改善这一局面,近年来,全国各地均举办了公共数字文化从业人员培训班。例如,2021年5月,四川省文化馆主办了2021年全省公共数字文化从业人员技能提升培训班,为学员讲授了有关新媒体运营推广创新实践、摄影构图技巧与元素构成等内容[56]。不过,笔者发现,各地所开设的培训班大多是以线下形式,并且学员数量较低。四川省主办的2021年全省公共数字文化从业人员技能培训班仅有近80名学员参加。面对全国庞大的公共数字文化服务从业人员队伍,未来,应建立远程培训与交流平台,采取"线上"与"线下"相结合的方式。同时,立足时代发展趋势,围绕公共数字文化服务相关技术、法律、营销等方面,系统性、全方位地制作培训课程,并建立培训评估机制,以激发从业人员的积极性。

公共数字文化服务平台是服务的主要阵地。进入21世纪以来,我国开展了包括全国文化信息资源共享工程等在内的一系列文化惠民工程。然而,现如今,服务平台功能仍不完善。有学者[57]对国家数字文化网公众使用体验进行了调查,发现平台页面设计繁杂、性能不稳定、用户交互性差等问题。笔者对全国文化信息资源共享工程省级分中心进行调查后,也发现平台功能体验性差的问题。以湖南省级分中心[58]为例,其界面混乱,各栏目板块不清晰,并且同样缺少用户反馈等功能。对此,公共数字文化服务平台应精简导航层级和子网页数,加强不同模块的融合;深化资源检索项目,完善不同类型资源的检索功能;同时,通过强化问题咨询模块,设置人工咨询窗口,增加用户留言评论区,并建立用户论坛板块,从而增强平台的用户交互功能[17]。

(4)公共数字文化服务相适性这一维度中,路径系数较大的是服务内容的针对性设计、服务对弱势群体的关怀。并且,从上文数据分析结果可以看出,服务相适性在所有维度中最能影响用户满意度,但其表现情况并不乐观。

随着物质生活水平的提高,公众的文化消费需求越来越呈现出多样化、个性化、层次化特征。公共数字文化服务内容需要依据公众的需求特征进行有针对性的设计。2016年,全国第一个省级区域全覆盖的公共数字文化服务平台,"文化上海云"正式上线。这一平台能够自动记录用户分享信息、预订服务等行为,并通过大数据汇总分析,从而得出用户的喜好和需求,服务机构则据此有针对性地设计公共文化服务[59]。目前,重庆、天津、北京、山西等地区都推出了文化云平台。不过,我国的文化云主要集中于市(区)级行政区,省级与县(区)级行政区由于技术困难、财政压力或动力不足等原因,造成文化云建设缓慢,总体数量偏低[60]。并且,现实中,利用大数据等技术挖掘公众需求的公共文化服务机构仍然较少,尤其是偏远、贫困地区的公共文化服务机构。如何把握公众需求,精准设计服务内容,成为当前亟需解决的问题。一方面,我国各地区应重视公众需求,克服技术困难,加大财政投入力度,建立公共数字文化服务点单配送平台,让公众自由表达需求;另一方面,政府应出台政策措施,鼓励相关企业与公共文化服务机构合作,帮助服务机构掌握大数据等技术以及搭建并运营互联网平台。

保障弱势群体基本文化权益是公共数字文化服务的应有之义。依据已有研究[61],弱势群体分为农民/农民工、未就业人员、少年儿童、残疾人以及老年人。故而,应根据每一类弱势群体的实际情况与诉求,帮助其更好地融入数字文化环境,并满足其精神文化需求。现实中,公共文化服务分布不均同样体现在了弱势群体之间。随着我国对农村地区公共文化服务体系建设的重视与推进,农民的精神文化生活得到了极大丰富。不过,公共文化服务体系建设中,对其他弱势群体的关怀则相对较少。从我国各文化信息资源共享工程省级分中心就可以看出,面向农民群体的文化资源与其他弱势群体的文化资源相比则要丰富许多。所以,应加强面向其他弱势群体的服务建设。例如,开展城市文化交往活动,搭建农民工与城市居民交流与交往的平台,帮助农民工提高城市生活的认同感与参与感。同时,向农民工及未就业人员组织职业技能培训、学历教育等。对少年儿童来说,则要设计集知识性、趣味性、互动性于一体的服务活动。在活动开展形式上,公共文化服务机构可与当地学校联合举办。此外,还应设立残疾人文化活动空间,配备便于残疾人使用的公共数字文化设备,并定期开展文化助残活动,对残疾人群体提供心理辅导与技能培训。信息时代发展迅速,公

共文化服务机构还应帮助老年人群体适应时代发展，为其开展信息素养教育。同时，为老年人群体使用公共文化服务提供便利。例如，在老年大学、敬老院等地建立图书流通服务点，或在当地社区举办老年文化活动，丰富老年人的退休生活。

除了上述提到的几个方面外，公共数字文化服务供给侧还应根据评价指标，加强服务的相关性、可及性、质量性以及相适性，从而全面提高公众对服务供需适配的整体满意度。

6 结语

为把握公众对公共数字文化服务供需适配的满意度，本研究依据供需适配性理论的 4 项标准，从相关性、可及性、质量性以及相适性 4 个方面设计了公共数字文化服务满意度评价指标及评价模型。基于此，通过发放量表问卷，利用问卷结果对模型进行实证检验。研究结果表明，服务的相关性、可及性、质量性以及相适性均会对用户满意度产生显著影响。并且，这四项标准的得分均值较低。这说明公共数字文化服务的满意度并不乐观。据此，本研究探讨了未来我国公共数字文化服务供给的优化方向。

本文的局限在于：①供需适配性理论的借鉴与应用在我国公共数字文化服务领域尚不多见，其 4 项标准是否与我国公共数字文化服务领域相契合尚值得讨论。因此，本文所设计的公共数字文化服务满意度评价指标及评价模型在科学性、可行性、普适性等方面需待进一步验证。②采用问卷调查法，受制于样本容量及填写者的主观因素，问卷结果可能难以全面、真实地反映我国公众对于公共数字文化服务供需适配的满意度。③本文未对我国公共数字文化服务供给侧与需求端展开深入、细致的研究，仅凭问卷结果所探讨的服务供需适配策略，其客观性与合理性有待商榷。上述研究不足都值得在今后的研究中不断完善。

参考文献：

[1] 胡唐明，郑建明. 公益性数字文化建设内涵、现状与体系研究[J]. 图书情报知识，2012(6)：32－38.

[2] 文化部印发《"十三五"时期公共数字文化建设规划》[EB/OL]. [2021－01－26]. http://www.ce.cn/culture/gd/201708/01/t20170801_24725909.shtml.

[3] 肖希明，郑燃. 公共数字文化服务需求的调查分析——以图书馆博物馆为例[J]. 图书馆，2013(6)：41－43.

[4] 唐义. 我国公共数字文化资源整合需求的调查分析[J]. 图书情报工作，2015，59(11)：6－12.

[5] 韦景竹，李南星. 公众需求视角下公共数字文化资源建设版权问题与对策研究[J]. 图书与情报，2017(5)：77－85.

[6] 韦景竹，陈虹吕，唐川，等. 公共数字文化服务需求调查[J]. 图书馆论坛，2015，35(11)：41－46.

[7] 汝萌，李岱. 我国公共数字文化服务使用情况调查研究[J]. 图书馆建设，2017(2)：84－89.

[8] 完颜邓邓，胡佳豪. 欠发达地区农村公共数字文化服务供给与利用——基于湖南省衡南县的田野调查[J]. 图书情报工作，2019，63(16)：54－61.

[9] 完颜邓邓，胡佳豪. 公共数字文化服务有效供给问题与对策——以湖南为例[J]. 图书馆学研究，2019(17)：32－39.

[10] 戴艳清，彭雪梦，完颜邓邓. 农村公共数字文化服务供需矛盾分析——基于湖南省花垣县的调查[J]. 国家图书馆学刊，2020，29(2)：16－25.

[11] 戴艳清. 基于互联网的公益性数字文化服务需求研究[J]. 图书馆理论与实践，2014(7)：50－54.

[12] 冯献，李瑾. 数字化促进乡村公共文化服务可及性的影响与作用机制分析——以北京市 650 份村民样本为例[J]. 图书馆学研究，2021(5)：19－27.

[13] 余敏，完颜邓邓. 公共数字文化服务需求影响因素研究[J]. 图书馆，2020(3)：14－20.

[14] AGOSTI M, LAWLESS S, MARCHESIN S, WADE V. An adaptive cross-site user modelling platform for cultural heritage Websites [J]. Communications in computer and information science, 2017, 11(1)：132－141.

[15] NOH Y, CHANG I, KANG JH, et al. A study on the user demand forecasting and improvement plan of gimpo city library service[J]. International journal of knowledge content development & technology, 2020, 10(4)：7－27.

[16] 王锰，陈雅，郑建明. 公共数字文化服务的用户接受模式研究[J]. 图书馆学研究，2018(2)：69－76.

[17] 戴艳清，戴柏清. 中国公共数字文化服务平台用户体验评价：以国家数字文化网为例[J]. 图书情报知识，2019(5)：80－89.

[18] 韦景竹，王元月. 国家公共文化云平台用户满意度实证研究[J]. 情报资料工作，2020，41(4)：30－38.

[19] 刘睿，韦景竹. 国家公共文化云 APP 公众持续使用意愿研究[J]. 情报资料工作，2020，41(4)：39－48.

[20] 陈则谦，佘晓彤，郑娜静，等. 公共文化云服务的评价指标构建及应用[J]. 图书情报知识，2020(6)：54－66.

[21] GUAY S, RUDIN L, REYNOLDS S. Testing, testing: a usability case study at University of Toronto Scarborough Library[J]. Library management, 2019, 40(1/2)：88－97.

[22] LUO L, BUER V B. Reference service evaluation at an African academic library: the user perspective[J]. Library review, 2015, 64(8/9)：552－566.

[23] 高峰，肖希明. 公共数字文化资源利用中的公众版权意识调查

[J]. 图书馆论坛,2015,35(12):88–94,109.

[24] 王锰,蒋琳萍,郑建明. 乡村公共数字文化服务中用户信息规避行为研究[J]. 国家图书馆学刊,2020,29(6):74–89.

[25] 王锰,蒋琳萍,郑建明. 乡村公共数字文化服务用户信息规避行为影响机理量表开发及实证研究[J]. 国家图书馆学刊,2021,30(2):90–104.

[26] BORTEYE E, PORRES MAASEG M. User studies in archives: the case of the Manhyia Archives of the Institute of African Studies, Kumasi, Ghana[J]. Archival science,2013,13(1):45–54.

[27] HENNICKE S. Leveraging EAD in a semantic Web environment to enhance the discovery experience for the user in digital archives [C]//International conference on theory and practice of digital libraries: research & advanced technology for digital libraries. Verlag: Springer, 2011: 511–514.

[28] 沙琳. 需要和权利资格:转型期中国社会政策研究的新视角[M]. 北京:中国劳动社会保障出版社,2007.

[29] 王淼,孙红蕾,郑建明. 公共数字文化:概念解析与研究进展[J]. 现代情报,2017,37(7):172–177.

[30] 王锰,陈雅,郑建明. 公共数字文化服务效能的关键影响因素及其机理研究[J]. 中国图书馆学报,2018,44(3):35–51.

[31] 胡唐明,魏大威,郑建明. 公共数字文化评价指标体系构建研究[J]. 图书馆论坛,2014,34(12):20–24.

[32] 钱丹,陈雅. 公共文化服务平台的可及性要素识别及优化[J]. 图书馆理论与实践,2017(10):63–67.

[33] 苏祥,周长城,张含雪. "以公众为导向"的公共文化服务绩效评估:理论基础与指标体系[J]. 黑龙江社会科学,2016(5):85–90.

[34] 卢章平,苏文成. 公共图书馆文化服务质量与满意度实证研究[J]. 图书馆论坛,2015,35(9):67–76.

[35] 谢雨婷. 可及性:公众感知视角下的博物馆公共文化服务评价体系[J]. 东南文化,2021(2):165–171.

[36] 冯献,李瑾. 乡村公共文化服务可及性:指标体系设计与评价应用[J]. 图书馆,2020(11):20–26,32.

[37] 赵益民,李雪莲,韩滢莹. 公共文化服务可及性研究:美国经验[J]. 图书馆建设,2021(1):140–146.

[38] 陈忆金,曹树金. 用户中心视角下公共文化服务质量评价研究[J]. 图书情报工作,2019,63(17):60–68.

[39] 付勃达,孙海双. "全评价"视角下图书馆阅读推广评价研究[J]. 图书馆建设,2020(3):159–163.

[40] 完颜邓邓,张燕南. 公共数字文化服务质量提升策略——服务质量差距模型视角[J]. 图书馆学研究,2019(14):77–81,97.

[41] 熊春林,赵阳. 文化信息资源共享工程农民满意度调查研究——以湖南宁乡为例[J]. 图书馆,2016(8):95–99,103.

[42] 姚媛,许天才. 移动图书馆用户体验评价结构模型研究[J]. 国家图书馆学刊,2018,27(5):32–43.

[43] 郝春柳,杨宇龙. 文化信息资源共享工程绩效评价研究[J]. 图书馆理论与实践,2011(6):1–4.

[44] 施国洪,王凤. 基于用户体验的高校移动图书馆服务质量评价体系研究[J]. 情报资料工作,2017(6):62–67.

[45] 完颜邓邓,马群芬. 我国城市记忆工程数字资源建设调查分析[J]. 浙江档案,2019(8):22–25.

[46] 全文发布!《中共江苏省委关于制定江苏省国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》来了[EB/OL]. [2021–06–09]. https://baijiahao. baidu. com/s? id = 1687314382825977345&wfr = spider&for = pc.

[47] 吴高. 地方公共数字文化特色资源建设现状调查与思考——以全国文化信息资源共享工程省级分中心特色数字资源建设为例[J]. 图书馆建设,2016(1):39–46.

[48] 为什么要编制国家文化大数据标准体系? [EB/OL]. [2021–06–09]. https://baijiahao. baidu. com/s? id = 1690018387672380053&wfr = spider&for = pc.

[49] 姜雯昱,曹俊文. 以数字化促进公共文化服务精准化供给:实践、困境与对策[J]. 求实,2018(6):48–61, 108–109.

[50] 人工智能机器人"小图"首次亮相国家图书馆公共数字文化展[EB/OL]. [2021–06–09]. https://baijiahao. baidu. com/s? id = 1643909273152707572&wfr = spider&for = pc.

[51] 中国初步建成覆盖城乡的公共文化设施网络[EB/OL]. [2021–02–13]. https://www. chinanews. com/gn/2020/12-23/9369279. shtml.

[52] 李少惠:多措并举推动基层公共文化服务高质量发展[EB/OL]. [2021–06–09]. https://baijiahao. baidu. com/s? id = 1695731145982728557&wfr = spider&for = pc.

[53] 国务院办公厅:基层公共文化设施免费或低收费开放[EB/OL]. [2021–02–13]. https://baijiahao. baidu. com/s? id = 1670359119397718897&wfr = spider&for = pc.

[54] 李国新. 公共文化服务保障法律制度的完善与细化[J]. 中国图书馆学报,2021,47(2):29–39.

[55] 中华人民共和国文化和旅游部2019年文化和旅游发展统计公报[EB/OL]. [2021–06–10]. http://www. gov. cn/xinwen/2020-06/22/content_5520984. htm.

[56] 蓄能充电 省公共数字文化从业人员技能提升培训班开班[EB/OL]. [2021–06–10]. https://baijiahao. baidu. com/s? id = 1701280841181051824&wfr = spider&for = pc.

[57] 戴柏清. 公共数字文化服务平台用户体验评价研究[D]. 长沙:湘潭大学,2020.

[58] 全国文化信息资源共享工程湖南省级分中心[EB/OL]. [2021–06–11]. http://www. library. hn. cn/gxgc/.

[59] "文化上海云"正式上线[EB/OL]. [2021–06–11]. https://www. mct. gov. cn/whzx/qgwhxxlb/sh/201603/t20160330_781723. htm.

[60] 陈则谦. 我国文化云的服务现状及展望[J]. 图书情报知识,2018(5):62–71.

[61] 赵媛,文娟,王远均,等. 不同类型弱势群体信息获取现状比较研究——以四川省为例[J]. 档案学研究,2014(1):33–43.

作者贡献说明：
陶成煦：问卷制作与收集，数据整理与分析，文章撰写与修改；
沈超：数据整理与分析；
完颜邓邓：文章选题与写作指导。

Research on Satisfaction of Public Digital Cultural Service from the Perspective of Supply and Demand Adaptability Theory

Tao Chengxu　Shen Chao　Wanyan Dengdeng
School of Public Administration of Xiangtan University, Xiangtan 411105

Abstract: [Purpose/significance] This paper studies the satisfaction of public digital cultural services, in order to promote the supply side of services to further connect with the demand side. [Method/process] According to the four standards of supply and demand adaptability theory, this paper constructed the satisfaction evaluation model of public digital cultural services. The data were collected in the form of questionnaire, and the model was tested by confirmatory factor analysis and path analysis. At the same time, the results of the scale were statistically analyzed. [Result/conclusion] The research shows that the four indicators of the theory of supply-demand adaptability, such as relevance, accessibility, quality and adaptability, have a significant positive impact on user satisfaction, and the scores of these four indicators are low. There is still a large room for improvement in the supply-demand adaptability of public digital cultural services.

Keywords: public digital cultural services　adaptation of supply and demand　satisfaction